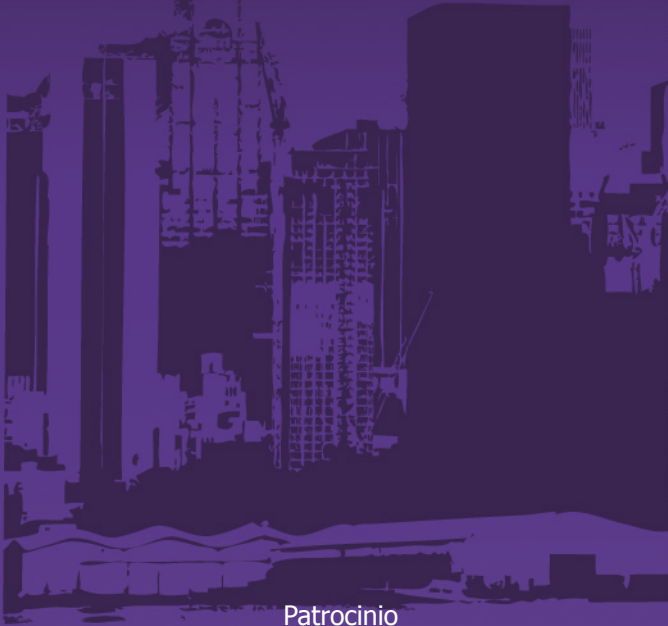


Corporación Libertades Ciudadanas
MISIÓN
Contribuir al desarrollo y fortalecimiento de una ciudadanía participativa, defensora de sus derechos y fundada en el pluralismo y los valores de la democracia, a través del fomento del asociacionismo y la participación en los asuntos de interés público.
OBJETIVOS
Promover la investigación, desarrollo, educación y difusión de las libertades ciudadanas orientadas al fortalecimiento del diálogo, el pluralismo y la tolerancia en la sociedad. Contribuir a la organización, desarrollo y ejecución de actividades tendientes a la formación de una ciudadanía participativa, respetuosa de las libertades, de los derechos y responsabilidades de las personas, pluralista e inspirada en los fundamentos de la democracia. Fomentar el asociacionismo y la participación de ciudadanos y ciudadanas en los asuntos de interés público.
Directorio:
Presidente: Juan Carlos Valdivia
Vice Presidente: Vólker Gutiérrez
Secretario: Álvaro Toro
Tesorero: Vladimir Quezada
Colaborada Asuntos Internacionales: Irene Molina
Asesor Comunicacional: José Miguel Labrín
Alameda Bernardo O'Higgins 171, oficina 304. Santiago
Fono: 56 -2 - 6644311 / 9-3424891
www.libertadesciudadanas.cl



Patrocinio



Una iniciativa de:



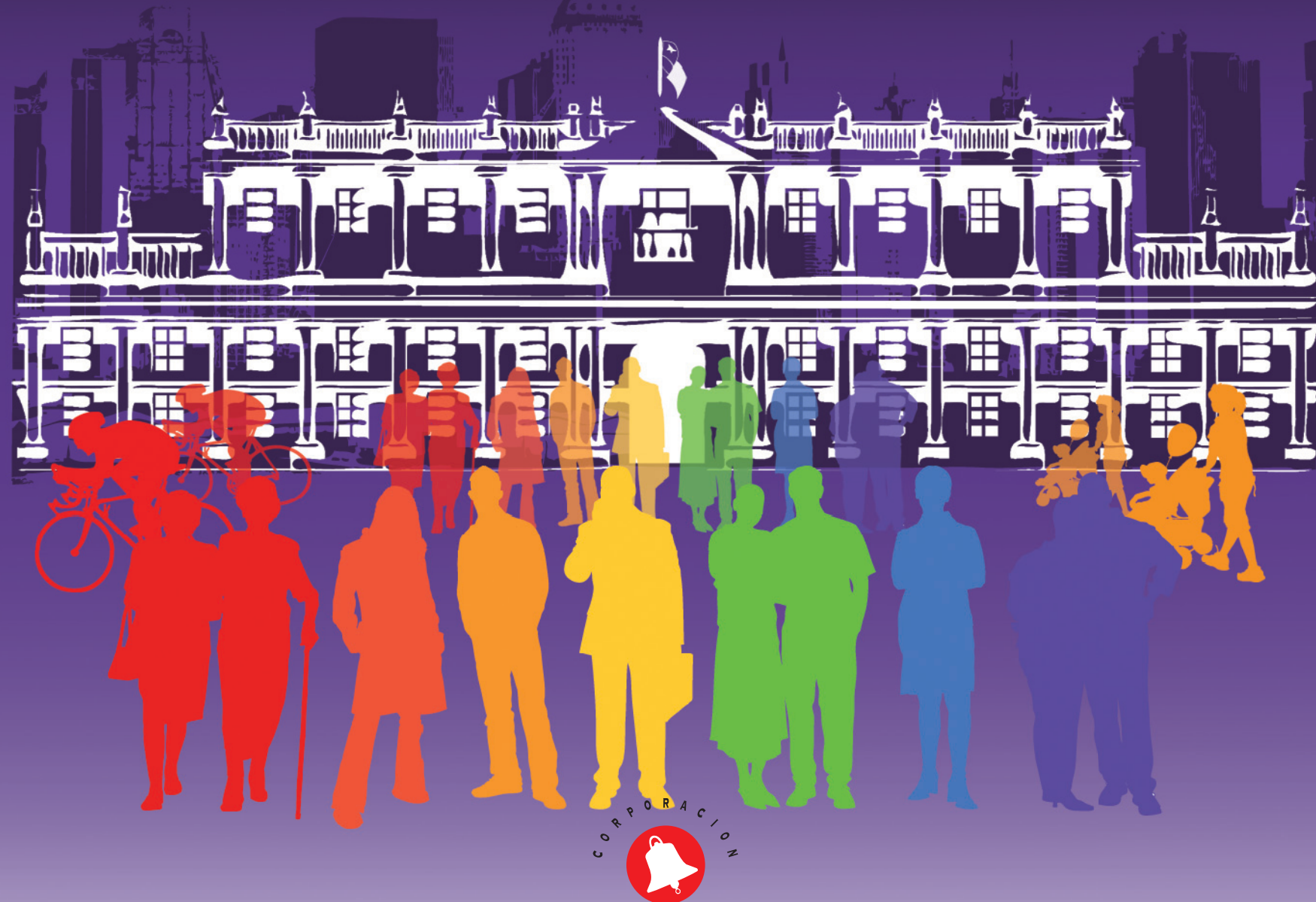
Patrocinio



Con el apoyo de:

M A N U A L

CONTROL CIUDADANO SOBRE LA TRANSPARENCIA Y LA INFORMACIÓN PÚBLICA



Libertades Ciudadanas

UN MANUAL CIUDADANO

Corporación Libertades Ciudadanas implementó el proyecto:
Desarrollo de un modelo de control ciudadano sobre el acceso a la información pública en los municipios, que tuvo como objetivo generar capacidades para el uso de la nueva Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, en líderes de organizaciones de la sociedad civil de la comuna de San Joaquín, Región Metropolitana. Este proceso permitió identificar los pasos básicos que debe seguir quien busque información en cualquier servicio del Estado, lo cual junto con potenciar las capacidades de los/as líderes sociales, fortalece las instituciones democráticas del Estado, al tornarlas más transparentes y al servicio de la sociedad a la que sirven.

MANUAL

CONTROL CIUDADANO SOBRE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

EDICIONES EL TERCER ACTOR

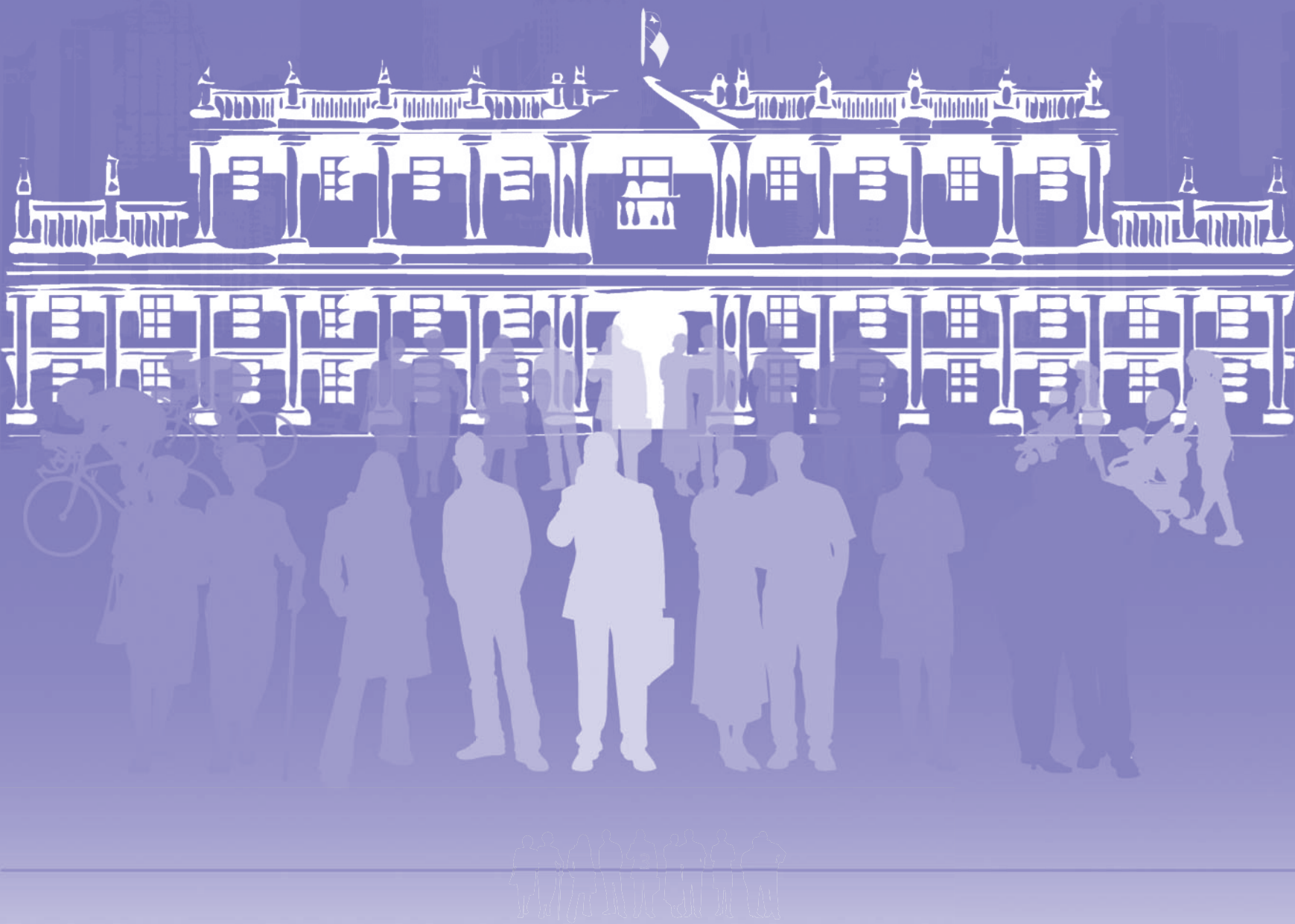
Libertades Ciudadanas - Ediciones El Tercer Actor





MANUAL

CONTROL CIUDADANO SOBRE LA TRANSPARENCIA Y LA INFORMACIÓN PÚBLICA



MANUAL DE CONTROL CIUDADANO

Sobre la Transparencia y la información pública

Autores:

Adolfo Castillo
Glenda Montero
Felipe Tombolini
Nicolás Rojas

ISBN: 978 - 956 - 8618 - 03 - 2

Ediciones El Tercer Actor

Diseño: Raúl Silva Espinoza
Juan Pablo Vera Ardiles

Impresión:

Autorizada la reproducción total o parcial de este Manual, citando la autoría.
Impreso en Chile/ octubre de 2009-10-05

Aclaración:

Para Corporación Libertades Ciudadanas la no discriminación entre mujeres y hombres es un principio. Como nuestra lengua presenta problemas de sobrecarga que dificultan la lectura al intentar no trasgredir este principio, hemos debido optar por hacer uso del clásico masculino genérico en la redacción de este libro, comprendiendo con ello siempre a todas y todos, mujeres y hombres.



Prólogo	6
El acceso a la información como derecho humano fundamental	7
Presentación	8
Capítulo I Historia y contexto de la ley	10
Avances previos en esta materia	10
Glosario	12
Capítulo II Conociendo la ley	14
2.1 Principios	14
2.2 Los objetivos de la ley	15
2.3 Modalidades de la transparencia	15
2.3.1 Transparencia Activa	15
2.3.2 Transparencia Pasiva	15
Capítulo III Aplicación y uso de la ley	20
Paso 1 ¿Cómo difundir la información requerida?	20
Paso 2 ¿Cómo llevar a cabo la solicitud de información?	20
Paso 3 Manejo y uso del formulario	22
Paso 4 Redacción de la pregunta	23
Paso 5 Presentación de la consulta	23
Paso 6 Esperando con atención las respuestas	23
Paso 7 Acciones a seguir por incumplimiento del plazo o denegación de información	24
Paso 8 Evaluación de las respuestas entregadas	24
Pasos de tramitación de una solicitud de información	26
Capítulo IV El Consejo para la Transparencia	28
Sus Principales funciones	28
Composición	28
El Consejo puede sancionar de las siguientes formas	28
Capítulo V Dificultades en el ejercicio de la ley	30
Capítulo VI Palabras y testimonios	34
Capítulo VII La mirada desde el Estado	38
Juan Pablo Olmedo, Presidente del Consejo de la Transparencia	38
Francisco Estevez, Director de la DOS	41
Capítulo VIII Comunicaciones para la Transparencia	46
¿Cómo difundir la ley?	47
Guía básica para iniciarse en Internet	49
¿Qué es Internet?	49
Enlaces de interés	54
Listado de Infocentros 2009	55



PRÓLOGO

Sin duda alguna que la puesta en marcha de la Ley 20.285 sobre derecho de acceso a la información y transparencia es un importante avance para las instituciones democráticas de nuestro país. Podemos afirmar lo anterior ya que ella está impactando directamente sobre dos ámbitos claves para la generación de legitimidad en las sociedades contemporáneas: la administración pública y los derechos ciudadanos.

Si entendemos que con la puesta en marcha de esta Ley es posible que cualquier ciudadano solicite información que haya sido generada con presupuesto público, lo más probable es que la acción de quienes la han creado y que la administran, comience a cambiar. Lenta y sutilmente, la Ley 20.285 se está transformando en un profundo proceso de reforma al Estado chileno ya que frente a la posibilidad de solicitud ciudadana, debe comenzar a conservarla de un modo distinto, de tal forma que esté accesible si la demandan, debe ser objetivo al momento de asignar recursos, en tanto los ciudadanos tendrán acceso a los criterios para la igualdad de competencia por quienes compiten a fondos o beneficios públicos, en fin, deberá dejar acta de las resoluciones que tome y sus fundamentos, en fin, quedará una huella de cada acción que estará disponible para cualquier ciudadano.

El derecho ciudadano de pedir información, instala mecanismos de incentivo para que la función pública esté cada vez más volcada hacia las lógicas de sus usuarios finales, que son los propios ciudadanos.

Por otra parte, esta Ley reconoce de modo universal un derecho ciudadano, cual es, el de acceder a la información que está en poder del Estado. Sin embargo, un derecho que radica en habilidades y conocimiento de individuos particulares que sean capaces de demandar información pública, puede quedar congelado si es que efectivamente, los ciudadanos no despliegan sus habilidades de sujetos autónomos, activos y demandantes frente a la autoridad. Es más, puede darse la paradoja de que si el sistema de ejercicio de dicho derecho se complejiza y sobre formaliza, resulte en la marginación de los sectores con menores habilidades que son, generalmente, los que requieren mayor información de la autoridad y ello termine en el beneficio de sectores sociales que ya cuentan con las herramientas y que utilizarán este derecho a fin de seguir incrementando sus cuotas de influencia en la sociedad.

Si no existen ciudadanos que conozcan su derecho y que además sean capaces de ponerlo en práctica, lo más probable es que la potencial reforma del Estado quede también congelada o sólo se exprese un su índice más bajo.

Es por ello que iniciativas como este Manual Ciudadano de uso de la Ley 20.285 y las acciones asociadas a su proceso de construcción, son de suma importancia para la instalación social del derecho de acceso a la información de modo uniforme. Las habilidades ciudadanas se aprenden practicándolas y no sólo desde la teoría. La pertinencia de una Ley como la de acceso a la información cobra sentido, sólo si su utilidad aterriza en prácticas cotidianas e impacta en el resultado final de la calidad de las políticas públicas.

La iniciativa de Libertades Ciudadanas apunta en la dirección correcta, en tanto muestra y explica cómo se utiliza la Ley, y por lo tanto entrega herramientas cognitivas, pero paralelamente, al probar el uso de la ley con los usuarios finales de la misma, entrega herramientas prácticas y habilita a ciudadanos en el ejercicio de un derecho reconocido pero que debe ser puesto en uso.

Por todo lo anterior, Consejo para la Transparencia no ha dudado en apoyar esta iniciativa, en tanto contribuye a la instalación social de la Ley y ayuda al proceso de modernización del Estado chileno.

Juan Pablo Olmedo
Presidente Consejo para la Transparencia



EL ACCESO A LA INFORMACIÓN COMO DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL

El objetivo primordial de nuestra institución, el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD) es favorecer un desarrollo democrático, incluyente y equitativo. Para ello, priorizamos el fortalecimiento de la sociedad civil e impulsamos la participación activa de todos los sectores. En el marco de nuestra misión, una de las más importantes iniciativas que hemos emprendido en los últimos años ha sido la instalación del Fondo Regional para la Promoción de la Transparencia (FONTRA), en asociación con Partnership for Transparency Fund (PTF) y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, a través del Fondo Multilateral de Inversiones.

FONTRA apoya la actividad de organizaciones de la sociedad civil en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay, que buscan incidir de distintas formas en políticas públicas que contribuyan a promover la transparencia y a reducir o eliminar los casos y oportunidades de corrupción. El acceso a información es sin duda uno de los pilares más importantes de una sociedad democrática y transparente, y un derecho humano fundamental.

La sociedad civil chilena está dando pasos firmes en el ejercicio del derecho a la información, como parte de la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado. Así, la cultura del secretismo comienza a quedar atrás y se abre paso una nueva cultura de la transparencia, que trae consigo importantes beneficios. El derecho de acceso a información es un derecho fundamental y su ejercicio redundará en el mejoramiento de la gestión de los recursos públicos. La participación de la sociedad civil en ese escrutinio contribuye a la eficiencia en el uso de los recursos del Estado y colabora en el avance de una conciencia democrática, que hace más sólidas a las instituciones públicas.

La Corporación de Libertades Ciudadanas (CLC) recibió el apoyo del Programa FONTRA para promover la implementación efectiva de la Ley de Transparencia de la función pública a nivel municipal. CLC ha identificado áreas críticas de acceso a la información y ha capacitado a personas dirigentes de la sociedad civil en la ley promoviendo su uso en temas municipales críticos, como compras, licitaciones, proveedores, y ha elaborado este importante Manual.

Este Manual es el resultado del trabajo de personas y líderes sociales comprometidas con sus comunidades, que han llevado adelante el uso de la ley mediante acciones prácticas y cuyos resultados han permitido distinguir los aspectos básicos que los ciudadanos y ciudadanas deben tener presente si requieren disponer de una información de interés para la comunidad.

Anabel Cruz

Directora del Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD)



Presentación

La sociedad civil chilena tiene motivos para abrigar esperanzas de que la administración del Estado puede ser más transparente, pues tras años de debate e indecisiones, está en plena vigencia la Ley sobre Acceso a la Información Pública, que tiene por finalidad esencial el que los actos públicos sean conocidos por todos, sin trabas que limiten el conocimiento a la ciudadanía. Con esta ley se da inicio a un proceso de mejoramiento de la imagen deteriorada que existe en la población acerca del funcionamiento de las instituciones del Estado, que permita restablecer la confianza tan necesaria para el desarrollo y profundización de la democracia.

El Manual de Control Ciudadano sobre la transparencia y el acceso a la información pública, que ponemos a su disposición, ha sido posible gracias al aporte del Banco Interamericano de Desarrollo y del Fondo para la Transparencia - FONTRA, quienes han financiado esta iniciativa. Cuenta además con el patrocinio de la Municipalidad de San Joaquín, de la División de Organizaciones Sociales y del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Asimismo, se ha contado con el activo apoyo de la Coordinadora de mujeres territoriales del Presupuesto Participativo de la comuna de San Joaquín.

Pensado y diseñado para que toda persona interesada en conocer información que estime de su interés o de la organización que representa, el Manual facilitará la ayuda necesaria para acceder a lo que busca, mediante contenidos y consejos prácticos alcanzados por líderes sociales que hicieron uso de la ley.

Esperamos que este Manual sea una ayuda para acceder a la información requerida, y sea un aporte al restablecimiento de una mejor convivencia. Nuestra democracia requiere una ciudadanía activa y participativa, que sea capaz de emprender acciones que venzan los temores y prejuicios en que ha sido educada desde tiempos inmemoriales, y que han permitido que el Estado sea visto como una entidad intocable e inmaculada. Ese tiempo ha llegado a su término y está comenzando el tiempo de la ciudadanía.

Nuestros agradecimientos a los líderes de San Joaquín por su compromiso permanente con mejorar la democracia y la calidad de vida, y a todos quienes han hecho posible elaborar este Manual.

Adolfo Castillo
Director Ejecutivo
Corporación Libertades Ciudadanas





CAPÍTULO I



Capítulo I

HISTORIA Y CONTEXTO DE LA LEY

El derecho de acceso a la información pública constituye una de las bases para el control social de los actos del Estado, da la posibilidad real a la ciudadanía de tomar conocimiento de los actos de la administración del Estado y de la documentación que sustenta tales actos.

Este derecho constituye un elemento fundamental para alcanzar un alto grado de transparencia en el ejercicio de las funciones públicas y facilita la formación de una mayor y más efectiva participación ciudadana en los asuntos de interés público. Así, en la medida que la ciudadanía accede de mejor manera a la información pública, el patrimonio público -o sea, lo que nos pertenece a todos como ciudadanos- puede ser gestionado eficaz y eficientemente.

Por lo anterior, son diversas las legislaciones en el mundo que han realizado importantes avances con el fin de consagrar el derecho a la información en su legislación interna, tanto a nivel constitucional como legal, dictándose en parte importante de las democracias occidentales, cuerpos legislativos únicos y coherentes sobre esta materia, esfuerzo que se encuentra reforzado por tratados internacionales como la Convención Interamericana de Derechos Humanos y aquellos referidos a la prevención de la corrupción.

La publicidad de los actos de gobierno refleja el carácter público que éstos poseen. Lo anterior permite que el ciudadano pueda controlar en forma efectiva los actos, no sólo por medio de una comparación de los mismos con la ley, sino también ejerciendo el derecho de petición. Se trata, entonces, de un control en manos de los ciudadanos que, junto a las otras formas de fiscalización ideadas en el marco del Estado de Derecho, contribuyen a fortalecer la transparencia de la función pública y la reducción de los posibles ámbitos de corrupción, pues el carácter amplio y diverso de ésta exige otros medios que, junto con los tradicionales del derecho penal (entablar una denuncia, seguir un juicio) permita ampliar el efecto preventivo de las acciones estatales y de los ciudadanos.

Avances previos en esta materia

Durante los últimos años, nuestro país ha realizado importantes avances en esta materia, entre los cuales destacan:

Creación de la comisión nacional de la ética pública, un primer paso (1994). La Comisión Nacional de Ética Pública fue creada en Abril de 1994 como “una instancia de estudio y elaboración de propuestas políticas e iniciativas legales que, contribuyendo a perfeccionar la democracia, refuercen los procedimientos e instituciones que cautelan el cumplimiento de los deberes legales y éticos en la actividad pública.” (Informe de la Comisión Nacional de Ética Pública sobre la Probidad Pública y la Prevención de la Corrupción).



Ley de probidad (1999). La ley 19.653, sobre probidad y transparencia pública, incorporó a la Ley Orgánica Constitucional (legislaciones marcos que son la base para el funcionamiento para otras más específicas, ejemplo, Ley Orgánica Constitucional de la Enseñanza, LOCE) de Bases Generales de la Administración del Estado (Ley 18.575), los principios de probidad, transparencia y publicidad administrativa. Esta ley estableció que son públicos los actos administrativos de los órganos del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo o esencial. Asimismo, consagró el derecho de los interesados a requerirla por escrito al jefe de servicio respectivo, cuando esta información no se encuentre a disposición del público de modo permanente, estableciendo las reglas para ejercer este derecho y la posibilidad de reclamar ante los tribunales, en caso de negativa injustificada de la administración a proporcionar la información. Podríamos definir probidad, en su significado más universal, como “la integridad y la honradez en el actuar”.

Ley de procedimiento administrativo (2003). La Ley N° 19.880 establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la administración del Estado y que consagra el principio de Transparencia y Publicidad, señalando que el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten, otorgando garantías y recursos específicos para que este principio sea realizable.

La nueva ley sobre acceso a la información pública se convertirá en un elemento esencial para garantizar la vigencia de dicho derecho y de paso para proteger el patrimonio público.

Fue así como en enero de 2005, los senadores Hernán Larraín y Jaime Gazmuri, cuando ambos ejercían como presidente y vicepresidente del Senado, respectivamente, presentaron el proyecto de ley que impulsaría lo que ahora es la Ley 20.285 de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, promulgada el 11 de septiembre del 2008, que rige a partir de 20 de abril del 2009.

Con esta nueva legislación, atrás quedan los años en que los ciudadanos podían solo reclamar ante el Estado vía Tribunales. Este procedimiento era mucho más costoso y engorroso. Hoy, con los avances que incluye la ley 20.285, cada ciudadano está facultado para hacer respetar su acceso a la información con instituciones que garantizan que la ley se transforme en realidad.



GLOSARIO

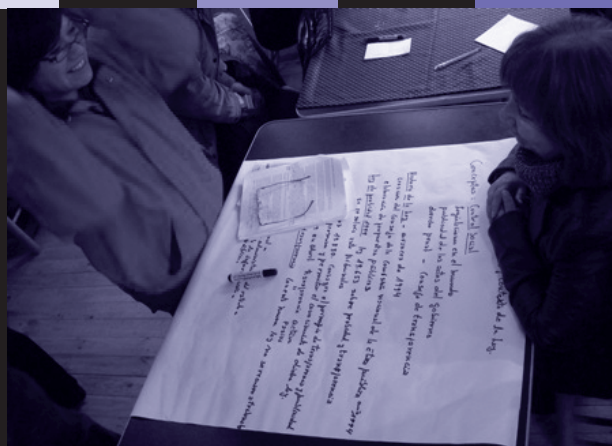
El siguiente glosario entrega definiciones básicas para quienes no conozcan estos conceptos, los cuales son relevantes para esta temática:

- Derecho penal: rama del derecho que se ocupa de fijar las sanciones.
- Estado: institución que integra a la nación en un territorio específico, y que está dotado de reglas de funcionamiento y división de sus poderes.
- Publicidad: toda acción que haga visible algo.
- Sociedad civil: organizaciones sociales voluntarias, autónomas del Estado y el mercado.
- Ciudadano/a: persona que tiene derechos y deberes para actuar en la sociedad.
- Patrimonio Público: El patrimonio público dice relación con lugares, objetos o empresas que le pertenecen al Estado y, en última instancia a toda la sociedad. Ejemplo, la Corporación del Cobre (CODELCO), el mar de Chile, el Palacio de La Moneda o el presupuesto de la nación.
- Probidad: cuidado que se tiene en cautelar los bienes públicos.





CAPÍTULO II



Capítulo II

CONOCIENDO LA LEY

información disponible en los servicios del Estado.

Esta es una ley que regula el derecho de acceso a la información, los procedimientos para su ejercicio y amparo, las excepciones a la publicidad de la información y crea el Consejo para la Transparencia.

2.1. Principios

A continuación se presentan los principios más destacados de la ley:

Relevancia: Presume de importancia toda la información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

Libertad de información: Toda persona goza del derecho a conocer y acceder a la información que esté en poder de los órganos de la Administración del Estado, sólo con excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

Apertura o transparencia: Toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Máxima divulgación: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales. (ejemplo: publicaciones escritas, en internet y todos los medios de comunicación posible).

Oportunidad: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima rapidez posible y evitando todo tipo de demora en los trámites.

Principio de gratuidad: El acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley (el servicio o institución podrá cobrar por los materiales si la información requerida incluye exceso de papel, no obstante puede el solicitante llevar un pendrive o CD para guardar allí la información y así no incurrir en gastos).



2.2. Los objetivos de la Ley

Su objetivo principal es regular el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.

“Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquellos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la nación o el interés nacional.” Inciso 2º del artículo 8º, Constitución Política de Chile.

2.3. Modalidades de la transparencia

La ley establece dos modalidades en que se puede presentar y solicitar la información: Transparencia Activa y Transparencia Pasiva.

2.3.1. La Transparencia Activa

Es la obligación por parte de los órganos del Estado a entregar información útil, oportuna y relevante, de manera permanente en los sitios Web institucionales, sin mediar requerimiento alguno por parte de la ciudadanía” (Ley 20.285, Artículo 7º).

El artículo 7º de la ley establece la obligación de mantener a disposición permanente del público, a través de los sitios electrónicos de los servicios del Estado, las siguientes informaciones:

- Su estructura orgánica.
- Facultades, funciones y atribuciones del servicio y de sus unidades.
- Marco normativo que rige al servicio.
- Planta de personal, a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- Contrataciones y transferencias.
- Historial de transferencias de fondos públicos.
- Actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- Trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano.
- Nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
- Mecanismos de participación ciudadanas.
- Información presupuestaria y resultados de auditoría.
- Vínculos institucionales.

Ley de Quórum Calificado:

Son leyes que por su materia, de acuerdo a la Constitución, necesitan un quórum de mayoría de diputados y senadores en ejercicio para su aprobación, modificación y derogación. Es decir, necesitan que la mayoría absoluta de diputados y senadores esté de acuerdo.

Esta información debe actualizarse mensualmente y la ciudadanía tiene el derecho de reclamar ante el Consejo para la Transparencia frente a la ausencia de información o si ésta no se encuentra actualizada.



2.3.2. Transparencia Pasiva

Es el derecho de acceso a la información, supone la obligación de parte de los órganos del Estado de responder a solicitudes de información realizadas por personas, de acuerdo a los requerimientos establecidos por Ley.

Información que puede ser solicitada a través de la Transparencia Pasiva

- Documentos: Ej.: Informes de auditoría, reportes sobre pobreza, estudios e informes técnicos.
- Metodologías: Ej.: Construcción índice de inflación, estadísticas de pobreza.
- Criterios para la toma de decisiones: Ej.: criterios de asignación de becas o subsidios.
- Procedimientos y flujo informativo: Ej.: qué personas saben de la existencia de la información, cómo circula, quiénes toman decisiones con ella.
- Medidas adoptadas por la autoridad: Ej.: número de fiscalizaciones adoptadas.

¿Quiénes pueden solicitar información?

Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, salvo aquellas instituciones que tienen información reservada por ley. Para ejercer este derecho no requiere expresar causa alguna por la cual solicita la información.

Es importante mencionar que la solicitud de información es personal, pero si una organización requiere información, puede hacerlo a través de un representante de la misma.

¿A qué organismos se aplica la totalidad de la Ley? (transparencia activa y pasiva)

- Ministerios
- Intendencias
- Gobernaciones
- Gobiernos Regionales
- Municipalidades
- Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública
- Universidades
- Servicios públicos de salud

¿Qué instituciones tienen un régimen especial para la entrega de información?

Las instituciones con régimen especial son las siguientes:

- Contraloría General de la República
- Banco Central
- Ministerio Público
- Tribunal Constitucional
- Justicia Electoral

Régimen especial significa que se les puede solicitar información, pero si la persona que solicita la información no queda conforme con la respuesta, no tiene la posibilidad del recurso de reclamación ante el Consejo para la Transparencia. Sólo puede reclamar por la vía judicial.



¿A qué instituciones aplica sólo la Transparencia Activa?

- Congreso Nacional
- Los Tribunales que forman parte del Poder Judicial
- Empresas públicas

La información es reservada cuando:

- La publicidad afecta gravemente el cumplimiento de las funciones del órgano requerido.
- Su publicidad afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
- La publicidad afecte la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.
- La publicidad afecte el interés nacional, en especial si se refiere a la salud pública nacional o a las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

Se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado secretos o reservados.

Plazos de la información reservada

- 5 años desde la notificación del acto que declara la calificación de información reservada, plazo que podrá ser prorrogado por otros 5 años. Ejemplo: si una ley de quórum calificado declara la información reservada de un servicio X el día 10 de octubre de 2009, el 10 de octubre de 2014 se cumple el plazo y podría ser conocida la información, a menos que otra ley de la misma categoría vuelva a declararla reservada.
- Hasta que la ley de quórum calificado libere la reserva, si el secreto se estableció por este medio.
- Plazo indefinido para actos o documentos en ámbito de la defensa nacional que establezcan la planificación militar o estratégica y cuyo conocimiento pudiera afectar:
 - a) La Integridad territorial de Chile,
 - b) La interpretación o cumplimiento de un tratado internacional en materia de límites,
 - c) La Defensa internacional de los derechos de Chile,
 - d) La política exterior de manera grave.







CAPÍTULO III



Capítulo III

APLICACIÓN Y USO DE LA LEY

¿Por qué llevar a cabo una solicitud de información?

Porque en función de mi interés, deseo o duda, requiero de una información que satisfaga mi necesidad de saber, de saber algo, un dato, hecho o situación.

Las razones para solicitar una información pueden ser variadas y múltiples dependiendo de quién las realice; lo importante es que se tenga presente que una solicitud de información es ya el ejercicio de una acción determinada por un interés, guiado por un propósito. En la misma medida, esta labor, por lo general se encontrará motivada por la proyección de una voluntad de acción en el futuro, es decir, por un hacer algo con la información una vez en mi poder.

La ley establece que no se requieren motivos fundamentados para solicitar información a un servicio o institución del Estado. Es importante aclarar que cuando se piensa en hacer uso de la ley, se deben seguir al menos algunos pasos mínimos para obtener la información de manera correcta:



PASO 1: ¿Cómo identificar la Información Requerida?

Lo primero que debe hacer es informarse detalladamente de la materia que requiere conocer, la que pudiera estar disponible en el sitio Web del servicio o en alguna repartición responsable de los temas de su interés. Vale decir, si la información que se quiere obtener del servicio o institución, está disponible a través del principio de transparencia activa, esto es, mediante lo publicado en la página Web del servicio. Por último, revisar la página Web del servicio del que quiere obtener información y asegurarse que ésta no contiene la información que se requiere.



La información requerida a nivel de un municipio, por ejemplo, está localizada en las unidades en que se estructura este órgano del Estado, y es necesario saber de antemano con qué unidad se vincula el tema de interés. Similar criterio ocurre con los temas relacionados a ministerios y servicios públicos.



PASO 2: ¿Cómo llevar a cabo la solicitud de información?

Deberá realizarla concurriendo al servicio público en donde estaría la información requerida (ministerio, municipalidad, servicio público). Si el servicio cuenta con página Web y formularios online de petición de información, podrá realizar la petición vía Internet a través de estos mismos formularios.





En caso que la solicitud de información que usted lleve a cabo la realice por escrito, tendrá que ejecutarla directamente en el mismo servicio público, pudiendo solicitar el formulario de petición de información en formato papel, que por lo general se encuentra en la oficina de partes de los servicios públicos.

Los datos que deben estar presentes en toda solicitud, sin importar la forma en que se haga (papel o Internet), son los siguientes:

Nombre
Apellidos
Dirección del solicitante o de su apoderado en su caso
Identificación clara de la información que se solicita
Firma estampada por cualquier medio habilitado
Identificación del órgano administrativo al que se dirige
Dirección postal o electrónica de notificación y respuesta

¿Cómo recibirá la información que he solicitado?

Es importante especificar el medio por el cual desea que la información le sea enviada:

- Retiro de la información en el lugar donde ha sido realizada la petición (Ministerio, Municipio, servicios públicos, etc.)
- Envío vía mail en caso de contar con computador, correo electrónico, y/o internet.¹
- Vía correo en formato carta a la dirección que haya entregado con antelación.



Tanto la solicitud como la entrega de información no tiene ningún valor monetario para quién la realiza, sólo se podría exigir eventualmente el pago de los costos directos de reproducción, tales como fotocopias, impresiones y otros.

¹ Es importante señalar que, si tanto la solicitud de información como la recepción de ella desea llevarla a cabo a través de este medio y no cuenta con disponibilidad de computador e internet, podrá asistir a los infocentros de las comunas, donde podrá tener acceso a internet y computadores de forma gratuita.



PASO TRES: Manejo y Uso del Formulario

Al llevar a cabo la solicitud de información algunos organismos públicos tendrán a disposición un formulario online en sus sitios web o en formato papel para ser llenado con la petición de información requerida por la persona solicitante, como el que se presenta a continuación.

LEY Nº 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



GOBIERNO DE CHILE

AN003P 0000001

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

LEY Nº 20.285

Instrucciones: Complete el formulario con letra impresa.

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos / Razón Social:

Nombre y Apellidos del Apoderado (si corresponde):

Domicilio

Calle:

Número:

Departamento:

Comuna:

Ciudad:

Región:

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

Nombre de la entidad a la que dirige la solicitud:

Identificación de los documentos solicitados. Señale la materia, fecha de emisión o período de vigencia del documento, origen o destino, soporte, etc.:

Notificación (marque con una X y especifique)

Deseo ser notificado por correo electrónico

☐ Sí ☐ No

Email:

Forma de recepción de la información solicitada (marque con una X)

Email

☐ Envío por correo ☐ Retiro en oficina ☐

Especificar oficina:

Formato de entrega (marque con una X)

Copia en papel

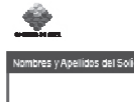
☐ Formato electrónico / digital ☐

Fecha:

/ /

Firma Solicitante

LEY Nº 20.285 DE TRANSPARENCIA - POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE - GOBIERNO DE CHILE



GOBIERNO DE CHILE

AN003P 0000001

Nombre y Apellidos del Solicitante o del Apoderado (si corresponde):

Timbre:

Firma del Solicitante:

Fecha:

POR UN CHILE MÁS TRANSPARENTE. GOBIERNO DE CHILE

22

PASO CUATRO: Redacción de la Pregunta

La redacción de la pregunta es la expresión escrita de aquella información que requiere ser conocida por el solicitante. Es importante tener en cuenta, al momento de escribir la pregunta, la claridad sobre aquello que se requiere saber o consultar. Teniendo claro esto, estará en mejores condiciones para redactarla, por lo que se recomienda redactar más de una pregunta y presentar aquella que considere que representa de manera más fiel aquello sobre lo cual requiere información.



“Yo estoy pidiendo el índice de protección social y cuáles son los criterios con los que se mide, pues nunca hemos sabido esto y hoy está la posibilidad de conocerlo”.
Luis Romero, territorio 5, San Joaquín.

PASO CINCO: Presentación de la consulta

Una vez efectuados los procedimientos anteriores, está en condiciones de presentar su consulta ante el organismo respectivo, debiendo tener presente los plazos establecidos en la ley que rigen esta etapa.

Plazo de Respuesta

Una vez que se hace entrega de la solicitud, es importante considerar los plazos que el servicio tiene para dar respuesta y hacerle llegar la información, esto es, **20 días hábiles** desde la fecha de petición de solicitud. Además el servicio puede requerir 10 días adicionales para recabar información, cuestión que debe notificar al solicitante dentro de los 20 días hábiles comunes.



PASO SEIS: Esperando con Atención las Respuestas

Luego de haber efectuado los procedimientos anteriores, deberá esperar la respuesta de acuerdo a los plazos establecidos en la ley.



“El hecho de que la autoridad esté muy interesada en el tema va a ayudar, pero creo que va a ser un proceso lento porque los funcionarios municipales no están muy acostumbrados a que se les pregunte y que tengan que tener en un tiempo razonable las respuestas (...) Antes uno iba a preguntar y era no más, ahora es distinto, ellos no pueden decir que no”.
Sylvia Guerrero, Dirigenta Mujeres San Joaquín.



PASO SIETE: Acciones a Seguir por Incumplimiento del Plazo o Denegación de Información

La ley establece los procedimientos que puede seguir en el caso de que la información no haya llegado a tiempo, se haya denegado, esté incompleta, o no le satisfaga.

Transcurridos 20 o 30 días para la notificación de respuesta por parte del servicio, y no habiendo obtenido la información requerida, o bien no quedando conforme con ella, el solicitante tiene derecho a interponer un Reclamo ante el Consejo para la Transparencia, teniendo como plazo máximo 15 días hábiles para hacerlo, a partir del día en que se notifica la denegación de acceso a información o expira el plazo previsto para la entrega de información.

El Consejo notifica al servicio correspondiente y al tercero involucrado, si existiere, y ambos tienen 10 días hábiles para presentar descargos y adjuntar medios de prueba.

La sentencia se dictará dentro de 5 días vencido el plazo para presentar descargos. Dicha sentencia es apelable ante la Corte de Apelaciones.

PASO OCHO: Evaluación de las Respuestas Entregadas

Cuando disponga de la respuesta y una vez que la haya leído podrá hacer una evaluación.

En este nivel del uso de la ley, usted ya cuenta con la información requerida en su poder, por lo que debiera estar en condiciones de llevar a cabo las acciones que estime pertinentes.

Cuando usted ha realizado la petición de información, lo ha hecho motivado por un interés, materializado en la solicitud de información, información que usted tiene en su poder. Con la información ya evaluada se encuentra en condiciones de procurar el uso que estime conveniente. En este nivel de la acción, lo que realice no se encuentra regido por la Ley de Transparencia, por lo tanto lo que vaya a efectuar depende única y exclusivamente de lo que crea que debe hacer con la información en sus manos.



Esto puede ser comprendido en diferentes formas, por ejemplo, el que usted reciba la información y quede conforme sin la necesidad de realizar ninguna otra acción asociada a ella, o bien iniciar acciones que ya tenía contempladas una vez que tuviera la información en sus manos.

En definitiva, lo que usted realice con la información solicitada depende exclusivamente de su interés.



Testimonios



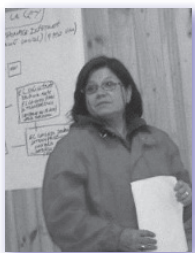
“Solicité información de las empresas que ganaron el año 2005 obras de infraestructura social y comunitaria. Se demoraron un mes en responder. Me llegó una respuesta muy general, pero no lo que yo esperaba sobre el proyecto que se ejecutó en nuestro territorio. Me quedó claro que debo preguntar específicamente por este proyecto”.

Adrián Escobar, territorio 3, San Joaquín.



“En el portal de San Joaquín, existía un médico de gabinete, pero no aparecía la función exacta que cumplía. A nosotros nos llamó la atención y preguntamos qué función desempeñaba (...) Súper bien la recepción en la Oficina de Partes () Llamaron a mi casa para avisar que la respuesta estaba, que pasara a retirarla. Este médico de gabinete es la doctora del Departamento de Tránsito. Me mandaron hasta el contrato de trabajo”.

Sylvia Guerrero, territorio 2, San Joaquín.



“Queríamos saber por qué no salían estipulados en el sitio Web los beneficiarios de los subsidios. Recibimos como respuesta del municipio que no se podían publicar porque esos datos podrían dañar la honra de los beneficiados. No va con nombre detallado en el sitio web () Lo que pregunté yo, llegó la carta por correo y la analizamos. Lo ideal sería que se detallaran los beneficiarios de subsidios, pues yo no quedé totalmente conforme con la respuesta”.

María Cecilia Barrera, territorio 5, San Joaquín.



“Yo pregunté cuánto aporta la municipalidad a los Bomberos de San Joaquín desde 2005. Me llegó la respuesta por correo. Entre 2005 y 2007 daban dos millones de pesos al año. Ahora el municipio no aporta nada”.

Uberlinda Sepúlveda, territorio 3



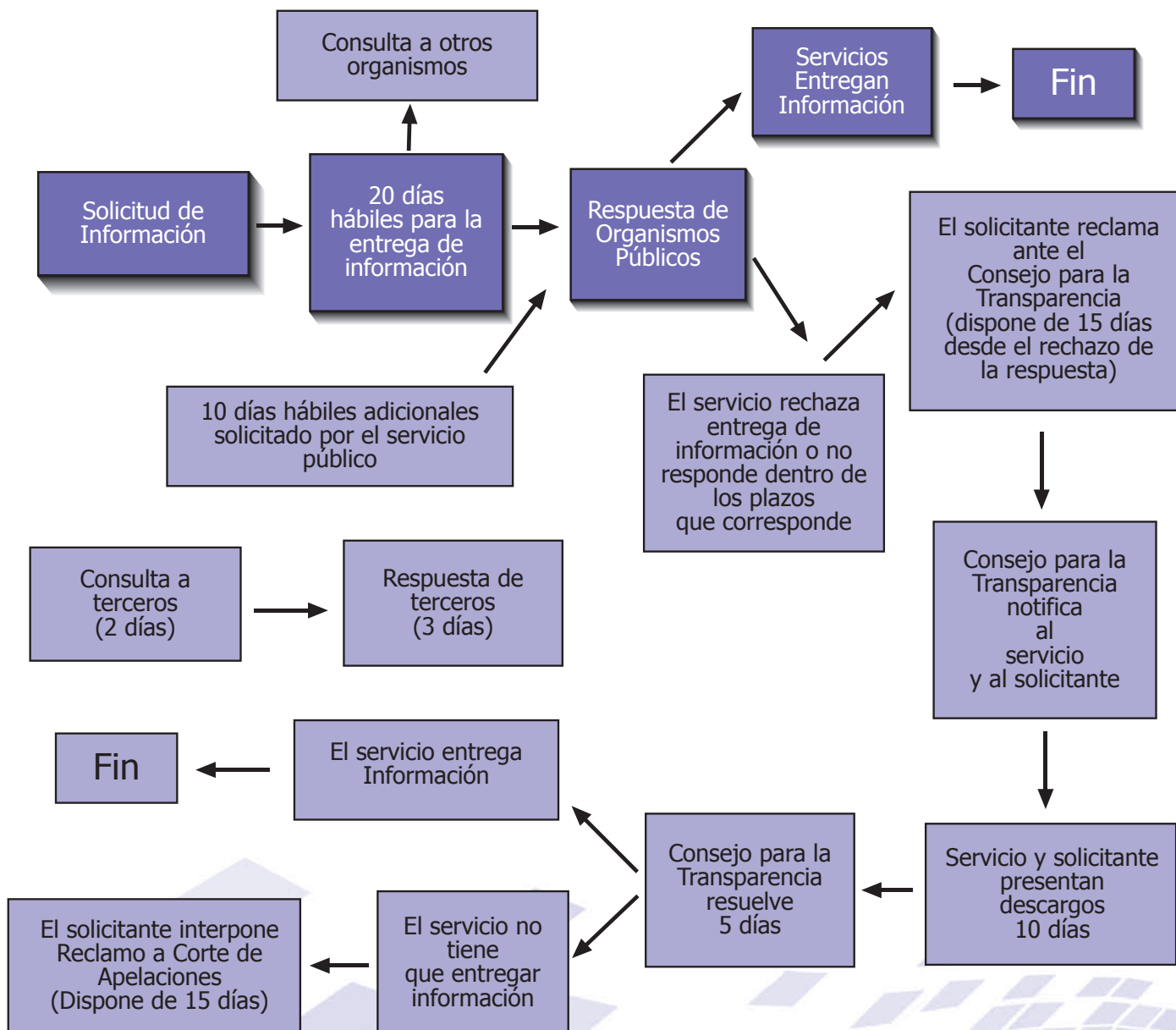
“Solicitamos la nómina del personal a honorarios del municipio en el sector salud, educación y programas sociales en 2009. Me adjuntaron planilla completa de los trabajadores a honorarios de la municipalidad, además del sector salud y educación. El total de honorarios en educación, fueron poco más de 3 millones de pesos en el mes julio. En cuanto a salud son más de 27 millones acumulados hasta el mes de julio. Fue muy enriquecedor haber solicitado esta información, por primera vez sabemos el funcionamiento de una ley”.

Eva Peña, territorio 7



A continuación, un gráfico que permite tener mayor claridad de los pasos mencionados:

PASOS DE TRAMITACIÓN DE UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN





CAPÍTULO IV



Capítulo IV

EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA

Es una Corporación autónoma de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio. Sus objetivos son:

- Promover la transparencia de la función pública.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información.
- Garantizar el derecho de acceso a la información.

Sus principales funciones y atribuciones

Fiscalizar el cumplimiento de la Ley y aplicar sus sanciones,
Resolver los reclamos por denegación de acceso a la información,
Dictar instrucciones generales para el cumplimiento de esta ley y requerir a los órganos de la Administración para que ajusten sus procedimientos y sistemas de atención a público,
Velar por el adecuado cumplimiento de ley sobre datos de carácter personal,
Proponer al Presidente de la República y al Congreso Nacional normas e instructivos,
Realizar capacitaciones a funcionarios públicos,
Efectuar estadísticas y reportes de cumplimiento de esta ley,
Difundir e informar al público las materias de su competencia.

Para el ejercicio de sus atribuciones el Consejo podrá solicitar la colaboración de los distintos órganos del Estado.

Composición

El Consejo Directivo del Consejo está compuesto por 4 consejeros que designan a su presidente (Raúl Urrutia, Alejandro Ferreiro, Roberto Guerrero y Juan Pablo Olmedo -electo presidente-). Todos son designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado.

Los consejeros pueden ser removidos por incapacidad, mal comportamiento o negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones. Sus decisiones serán adoptadas por la mayoría de sus miembros y, en caso de empate, resolverá su Presidente.

El Consejo puede sancionar de las siguientes formas:

Si se acoge reclamación, la sentencia fija plazo prudencial para entrega de información. El Consejo sancionará con multa al jefe del servicio entre 20% y 50% de su remuneración, cuando se verifique la no entrega oportuna de los documentos solicitados.

Si el Consejo no queda conforme con la sanción o el reclamante no accede a la entrega de información, tiene derecho a interponer un Reclamo de ilegalidad ante Corte de Apelaciones, existiendo un plazo de 15 días máximo a contar de la resolución del Consejo.





CAPÍTULO V



Capítulo V

DIFICULTADES EN EL EJERCICIO DE LA LEY

Durante el tiempo que lleva en vigencia esta ley, se han podido observar en las experiencias comunitarias de ejercicio de este derecho, algunas dificultades que pueden entabrar su correcto uso. Entre las más frecuentes se pueden mencionar:

“No todos tienen acceso a Internet y eso limita a que la información llegue a todos (...) Nos llama la atención que este proyecto sea financiado por platas de afuera. Sería bueno que el Estado financie proyectos para capacitar a los ciudadanos”.

Sylvia Guerrero, San Joaquín.

1. La falta de acceso a Internet.
2. La falta de conocimientos en el uso de internet, dificultando el proceso de la transparencia activa, proceso que siempre es previo a la petición de información.
3. La poca claridad de la información y a la vez el lenguaje técnico que poseen los sitios web de los servicios públicos y en especial algunos municipios que poseen programas de difícil comprensión.
4. La poca claridad de algunas repuestas ya que al tener un lenguaje especializado, atenta contra el principio de máxima divulgación de la ley que exige que toda la información puesta a disposición de los solicitantes, en su fase activa como pasiva debe ser simple, clara y de entendimiento público.
5. Aunque no es una dificultad, es importante tener presente el desfase que se produce entre la fecha legal que se ocupa para responder a la solicitud de información, hasta que es enviada la carta desde el servicio público, y los días que ésta demora en ser recibida en el domicilio, y que motiva la toma de acciones de parte de los solicitantes ante el Consejo de la Transparencia.



POSIBLES SOLUCIONES A ESOS PROBLEMAS

Algunas alternativas para superar las dificultades observadas son:

1. Disponer de infocentros comunitarios.
2. Cursos de capacitación para el uso de internet.
3. Que los servicios dispongan de páginas web más claras y estándar para que los programas sean legibles para todos.
4. Voluntad del servicio para entregar información simple, clara y de entendimiento público, tal como lo señala la ley.
5. Definición por parte del Consejo para la Transparencia de cuál es la fecha que rige para efectos de plazos, respecto de:
 - a) La fecha que dice en la carta (esta fecha es válida para evaluar el cumplimiento de los plazos por parte del servicio solicitado, cuando éste responde al solicitante o al Consejo para la Transparencia).
 - b) La fecha que dice en el sobre (esta fecha es válida sólo para la notificación que envía el Consejo a los servicios reclamados y a los terceros involucrados, pues a partir de esa fecha comienza a correr el plazo para responder al Consejo).
 - c) El día que llega la información al solicitante (esta fecha no es válida en términos legales).







CAPÍTULO VI



Capítulo VI

PALABRAS Y TESTIMONIOS

“Porque la transparencia disminuye el espacio de irregularidades, arbitrariedades y hechos de corrupción”.

Presidenta Michelle Bachelet, agosto de 2008



“Yo creo que tenemos que estar preparadas y que ellos sepan que hicimos un curso, que nos preparamos para que nos atiendan”.

Uberlinda Sepúlveda, dirigente adultos mayores.



“El hecho de que la autoridad esté muy interesada en el tema va a ayudar, pero creo que va a ser un proceso lento porque los funcionarios municipales no están muy acostumbrados a que se les pregunte y que tengan que tener en un tiempo razonable las respuestas (...) Antes uno iba a preguntar y era no más, ahora es distinto, ellos no pueden decir que no”.

Sylvia Guerrero, Dirigenta Mujeres San Joaquín.



“Yo creo que se trata de más Estado y más sociedad civil y de procesos de colaboración. Creo que cada uno tiene funciones y trabajando juntos se pueden potenciar”.

Anabel Cruz, Directora del Instituto Comunicación y Desarrollo (ICD)



“El ejercicio activo del derecho a la información por parte de espectadores del gobierno comunal, constituye la prueba evidente que las certidumbres de la gobernabilidad elitista que había imperado se acaba, dando paso a la democracia de los ciudadanos”.

Adolfo Castillo, director ejecutivo Corporación Libertades Ciudadanas





"Para nosotros ha sido una buena experiencia. Felizmente ha llegado acá la organización que nos pudo traer la oportunidad de aprender la ley y aplicar las consultas al municipio. Es enriquecedor para nosotros, pero el problema es que somos unos poquitos () Necesitamos que si se hace una ley, se lleve a las bases que tienen que aprenderla y llevarla a la práctica".

Paulo Valenzuela, territorio 4



"Estamos instalando nuevas modalidades para capacitar en estas materias que son tan difíciles y poco entendidas, porque es una ley. Y la ley siempre tiene palabras raras, frases que uno no entiende muy bien. Nosotros quisimos aterrizar esta ley y hacerla más cercana. Esperamos que esta experiencia genere una réplica en las demás organizaciones".

Glenda Montero, capacitadora de Libertades Ciudadanas.







CAPÍTULO VII



Capítulo VII

LA MIRADA DESDE EL ESTADO



Juan Pablo Olmedo, presidente del Consejo para la Transparencia

"Estamos en un proceso de transición de la tradición del secreto a la cultura de la transparencia"

A seis meses de la entrada en vigencia de la ley de acceso a la información pública, el presidente del consejo que debe velar por el cumplimiento de la normativa, da cuenta de esta nueva etapa que se inicia a fines del gobierno ciudadano de Michelle Bachelet.

La calle Morandé alberga diversas instituciones del Estado, entre ellas el Consejo para la Transparencia (CPT) que lleva menos de un año operando en el séptimo piso de un moderno edificio en el que una voz femenina anuncia los pisos a bordo del ascensor. Independencia y autonomía, son las dos palabras que resguardan la constitución del CPT.

El abogado Juan Pablo Olmedo contribuyó a la creación de la Fundación Pro Acceso y colaboró en la concepción de la Fundación Pro Bono. Lideró la defensa de la censura contra "La última Tentación de Cristo" y el caso de Marcel Claude por Acceso a Información Pública en contra del Estado chileno, llegando ante la Corte Interamericana de los Derechos Humanos. Actualmente preside el Consejo para la Transparencia al que describe como "un desafío tremendo, estamos en un proceso de evaluación. Esperamos, a finales de año, hacer una rendición de cuentas al país".

Desde su amplia oficina con vista privilegiada a la Plaza de la Constitución, Olmedo habla de la transparencia y la participación en una transición cultural que él califica como "pacífica".

La ley de acceso a la información se aprobó en 2008. ¿Qué tan fácil era acceder a información pública antes del 20 de abril del presente año?

La experiencia acumulada desde el año 1998 en adelante, ocasión en la cual se dictó la ley de probidad administrativa que incorporó el derecho de acceso a la información pública en Chile, mostró que los reclamos por acceso a la información que llegaron a Tribunales no fueron muchos. En los casos que se conocieron, se develó las prácticas de secreto dentro de la administración del Estado. Por lo tanto, la experiencia durante esa época mostró la insuficiencia de la institucionalidad de Chile para los efectos de garantizar efectivamente el derecho de acceso a la información. Y esa fue una de las motivaciones relevantes para el Congreso Nacional y la Presidenta, en el sentido de incorporar, en la ley actual, un organismo como el Consejo para la Transparencia destinado a promover una cultura de respeto del derecho al acceso.

Algunos vecinos de San Joaquín que participaron en nuestro proyecto de capacitación (FONTRA) nos señalaron que ellos advertían históricamente una cultura del secretismo en el Municipio

Estamos en un proceso de transición de la tradición del secreto a la cultura de la transparencia.

¿Cómo ha sido ese proceso?

Pacífico. Las instituciones de la República, en materia de transparencia activa están entregando una gran cantidad de



información. Los ciudadanos están solicitando información al Estado, la información que tengo es que actualmente se están tramitando más de 7 mil solicitudes en los diferentes servicios a lo largo del país. Esto demuestra que hay interés en el uso de la ley y es de esperar que este interés se siga acrecentando en el tiempo.

¿Podríamos hacer un desglose para saber quiénes están solicitando la información?

No tenemos esa información todavía. Podemos decir que en los casos que llegan al Consejo, efectivamente varios casos llegan por periodistas de medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales y muchos casos presentados por ciudadanos.

¿Cree usted que los ciudadanos conocen sus derechos acerca de la publicidad de la información del Estado?

Falta mucho en ese ámbito. Me parece que el Consejo tiene una labor relevante para difundir la ley de acceso a la información pública a nivel nacional. Esta ley, no obstante la envergadura que tiene para la reforma del Estado, es una ley que no tiene una conexión directa con los ciudadanos. Al ser un derecho abstracto aún, tiene que haber un proceso educativo en que el ciudadano pueda tener la conciencia, la cultura y la posibilidad de ver cómo el derecho lo beneficia directamente.

El artículo 23 de la ley señala que el Consejo tiene por misión realizar actividades de difusión e información al público sobre las materias de su competencia. ¿Qué planean hacer para educar a la ciudadanía en el uso de la ley?

El Consejo tiene una función de capacitación importante. Durante este año 2009 estamos definiendo los mecanismos a través de los cuales canalizar la difusión, eso implica contar con la colaboración de la sociedad civil. Para eso hay que hacer una invitación a concursos públicos y generar las transferencias que permitan cumplir con estos objetivos. Este año es el marco metodológico que permite hacer eso, por lo tanto los concursos debieran estar pensándose para el año 2010.

Pareciera ser que la ley de transparencia parte de la base de que la gran mayoría de los ciudadanos tiene acceso o sabe usar Internet. En San Joaquín se nos ha presentado el problema. ¿Qué hace el Estado para incluir y no excluir?

Hay una obligación legal. Los servicios públicos deben tener servicios de Internet. Otra cosa es que no todos los ciudadanos tengan acceso a Internet dependiendo de diversos factores. El Estado facilita el acceso a Internet en las municipalidades, las bibliotecas. Eso no inhibe el problema de que hay ciudadanos que no conocen cómo funciona la Internet. Las soluciones a eso deben nacer de la creatividad de la sociedad civil con proyectos e ideas para resolver el problema. Esta legislación se funda en las nuevas tecnologías. Si queremos tener un sistema de registro, el uso de las tecnologías es fundamental. Siempre habrá ciudadanos que no tengan ese acceso y, por lo tanto, hay que darles la posibilidad de que presenten la solicitud de acceso por escrito, pero eso debería ser la excepción.

Siguiendo bajo el alero de la transparencia activa ¿Qué piensa de la forma como los municipios presentan la información en Internet?

Sí, nosotros estamos evaluando eso. Uno de los temas importantes es la accesibilidad, favoreciendo el fácil entendimiento. Es un proceso paulatino, siempre se podrá ir mejorando. Pensamos dar algunas directrices en ese ámbito de lo que hasta la fecha hemos estado evaluando y generar un espacio importante para mejores prácticas sobretodo en el ámbito municipal para los efectos de traducir la información técnica obligatoria que establece la ley de un modo que efectivamente sea accesible a los ciudadanos.



Usted ha trabajado en organizaciones de la sociedad civil. ¿Existe en Chile una democracia participativa? De no ser así, ¿Qué falta para que sea un hecho?

¿Qué significa democracia participativa?

Donde los ciudadanos tengan un rol protagónico en la planificación de políticas públicas, donde se les escuche efectivamente...

Difícil la pregunta. Siempre se puede avanzar más. En mi opinión en ese ámbito, el reconocimiento de derecho, y creo que existe el derecho a la participación y si bien hay una ley en trámite, esa legislación no obsta que actualmente no exista el derecho fundamental a la participación. El problema que se presenta es que el ejercicio del derecho para que sea efectivo, sobretodo en procesos de licitaciones, de tomas de decisiones públicas, requiere enfrentarse muchas veces a discusiones de carácter técnico. Cuando estamos hablando de planes de descontaminación, de concesiones de telecomunicaciones. Participar genera la responsabilidad de participar con fundamentos y eso significa soporte técnico. Eso es un desafío importante para que la participación sea efectiva.

¿Ve en la ciudadanía las ganas de participar?

Si no hubieran existido ganas de participar, creo que la ley de acceso no estaría siendo tan efectiva como está siendo hoy. Hubo una ciudadanía que fue capaz de participar, de generar acciones concretas que fueron útiles, fue capaz de mostrarse profesional en la manera de actual. Y esa ciudadanía se vio planteada en ese espacio, me imagino que hay muchos otros espacios donde se pueden repetir esas experiencias.

La democracia participativa supone un involucramiento activo de la sociedad en la gestión de los asuntos públicos, ¿En qué medida la ley de acceso a la información contribuye al logro de este ideal?

El Consejo lo hemos visto como un espacio vinculado a la ciudadanía, es un espacio a través del derecho de acceso a la información, en que el ciudadano toma conocimiento de los antecedentes del Estado. Ese es un espacio que está abierto, que debe ser complementado con programas de capacitación y difusión del derecho. Tenemos que entender que esta institucionalidad lleva cinco meses de funcionamiento. En ese contexto las prioridades que se han tenido hasta la fecha, son las prioridades concernientes a su propia instalación y a generar las instancias internas que le permitan funcionar. Pero habiendo ya transcurrido ese proceso, ahora viene una segunda instancia de vinculación para promover el derecho de acceso a la información. Una cosa es identificar la información que necesita el ciudadano, solicitarla y obtenerla. El tercer paso es "Ahora ¿qué hago con la información?". Ese es un tema donde la ciudadanía tiene que hacer una reflexión importante de manera que se cumplan los objetivos que, a través de la legislación, se han planteado.



Francisco Estévez, Director de la DOS

“Una parte importante de la ciudadanía está siendo educada en una formación pasiva”

El director de la División de Organizaciones Sociales, relató el proceso de implementación de la ley de transparencia y sus desafíos al interior del Estado. Al término del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet su diagnóstico es claro: en Chile no existe una democracia participativa. Pero vamos en camino.



Desde su amplia oficina con privilegiada vista a la Plaza de la Ciudadanía Francisco Estévez, director de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Gobierno de Chile, analiza con calma el proceso de implementación de la ley 20.285 de acceso a la información pública y la pasiva cultura de *mall* que se ha instaurado en la sociedad chilena de las últimas décadas.

Sobre la ley de acceso a la información, el licenciado en Historia reconoce el desafío de transitar desde la “lógica de reserva” al interior del Estado hacia una cultura de la transparencia. Es enfático en señalar que aún faltan instancias como la iniciativa popular de ley, la posibilidad de referéndum revocatorio, instalar los presupuestos participativos, entre otras oportunidades necesarias para el empoderamiento de la sociedad civil. Estévez resume los logros de su gestión en “crear las bases institucionales para el derecho de participación ciudadana”.

La ley de acceso a la información se aprobó en 2008 y entró en vigencia en abril de 2009. ¿Qué tan fácil era acceder a información de los servicios de administración del Estado antes del 20 de abril?

Yo creo que la información pública, cuyo acceso es un derecho, antes de la ley era más difícil de obtener porque no existía la obligatoriedad que ésta señala. Entonces dependía mucho de la disposición de las autoridades y de las implicancias de lo que se estaba consultando. Me parece que hay un antes y un después, una gran diferencia entre la responsabilidad de entregar información pública que el Estado tenía antes de la ley y la que tiene ahora.

¿Cómo se vivió la implementación de la ley 20.285 dentro del Estado?

Lo que pasa es que la ley tiene desafíos de distinta naturaleza. Prácticamente podemos agrupar esos desafíos en dos áreas: la transparencia activa y la pasiva. La activa obliga a publicar una serie de procesos informativos y documentación para que estén permanentemente en línea, al alcance de la ciudadanía que quiera consultar esa información. Eso implicó un trabajo de ordenar y levantar esa información. También ha existido un trabajo de crear el diseño de la respuesta, el proceso que implica institucionalmente. El quién la recibe, cómo se estudia, quién responde, los plazos, etcétera. Evidentemente quedaron en mejor pie aquellas instituciones del Estado que tenían más avanzadas sus plataformas informáticas y más avanzado los procesos de organización de sus documentos y los de tomas de decisiones.

Parece que la ley parte de la base de que todos los chilenos hacen uso de Internet.

Sí, es verdad lo que usted señala. Existe esa brecha, pero también es verdad que el proceso de la masificación de las tecnologías también ocurre. El acceso a Internet yo no diría que es masivo ni selecto, está en una situación intermedia pero tiende a masificarse y es un instrumento indispensable. O sea, no se puede dejar de hacer las cosas sobre la base de las plataformas tecnológicas. Si eso es así, para garantizar el derecho lo que hay que hacer es generar condiciones



para que ese acceso al derecho se pueda ejercer. Está toda la iniciativa de alfabetización digital, de infocentros, de buscar alternativas de asociatividad para extender el uso de las tecnologías. Estamos abiertos a un proceso constante de renovación de las tecnologías.

La ley le entrega la responsabilidad de educación al Consejo para la Transparencia.

Las responsabilidades públicas en esta materia son propias de todos los organismos del Estado. Entonces en lo que nos toca a nosotros, como DOS, tenemos una línea de trabajo permanente que se denomina “el derecho a la información ciudadana” que ayuda a reconciliar estas tecnologías con ese derecho. Tenemos permanentemente cursos de habilitación tecnológica, que no tiene un gran número de participantes, pero está abierta esa línea. Y estamos trabajando en el acceso por Internet, a la red Protege (www.redprotege.cl) como un medio eficaz de conocimiento de los derechos sociales. Ahora, esto es progresivo y probablemente va a ocurrir que pasará un tiempo largo antes de que haya un común denominador de cuáles son estos derechos. Pero aquí lo que nos corresponde a todos es empoderar a la ciudadanía en sus derechos para que sean ejercidos. Tenemos un deber de responsabilidad pública, compartida entre gobierno y sociedad civil.

Ayer estuve revisando la presentación de información pública en algunos portales municipales ¿Cree que la información está presentada de la forma más fácil para un ciudadano promedio?

O sea, es probable que tú puedas didactizar más todavía. Pero hay que marcar una diferencia entre la presentación y la no presentación. Ahora, si se trata de perfeccionar y facilitar cada vez más el acceso, por cierto. La ley marca un punto. Hay un gran mundo de diferencia entre no conocer y conocer. Partamos de esa base ahora. Es un desafío, y es verdad. Existen instituciones que tienen respuestas que son más fáciles de comprender que otras. Si es que las instituciones públicas son capaces de dialogar con la ciudadanía organizada, tanto mejor. Tenemos que hacer lo posible para que el acceso sea más fácil, más expedito.

En una entrevista que concedió a *El Morrocotudo* usted señaló que los ciudadanos esperan que el Estado haga todo por ellos ¿Podría afirmar que estamos ante una ciudadanía pasiva?

Yo tengo la impresión de que hay una cultura de pasividad. Y, aunque hay signos interesantes de vitalización en algunas áreas, está la tendencia a esperar que el Estado solucione todos los problemas. Lo que yo sostengo es que los problemas tienen que resolverse con el concurso de la ciudadanía. Entonces no estoy de acuerdo con la idea de que la gente se siente a esperar. Y se tiende un poco al paternalismo. Sobre todo cuando el Estado empieza a trabajar en la línea de la protección social: un Estado que cuida, que protege. Todo está bien, pero eso no debe inhabilitar las capacidades de la ciudadanía de ser proactivos, de incidir, etcétera.

En mi opinión, una parte importante de la ciudadanía está siendo educada en una formación pasiva. Una suerte de decir “si yo pago mis impuestos, estoy contratando un servicio”. Yo creo que es una visión muy liberal en relación ciudadanía-Estado. Si bien el Estado tiene responsabilidades, creo que los problemas de tipo público requieren del concurso de la ciudadanía para solucionarse de forma ciudadana y no burocrática.

¿Cuál es la explicación de esta cultura pasiva? ¿El quiebre institucional de 1973 que fracturó la sociedad civil?

Es una explicación. Y la segunda es que estamos viviendo en un sistema económico de mercado que hace que la gente se relacione con el Estado como si fuera un gran *mall* de servicios, como si fuera el Parque Arauco o algo así. Entonces



esperan que haya escaleras mecánicas, negocios de esto y lo otro, porque tú estás pagando impuestos para eso. Esa visión es muy distorsionada, a mi juicio no debe ser una relación de consumo, sino de derechos. Esto implica asumir responsabilidades desde el Estado y desde la ciudadanía. Está en la base, en mi opinión, en el desinterés por la política.

Uno podría pensar que para el Estado es mucho más cómodo funcionar sin ciudadanos que estén encima de cada proceso.

Es la cultura. Hay una cultura de un Estado que entiende a los ciudadanos como beneficiarios y usuarios únicamente. Y desde ese punto es más cómodo para tomar decisiones. Pero hay que ampliar esa cultura. Esa es la cultura de un Estado antiguo, no de uno moderno.

¿Cree que los funcionarios del Estado están mentalizados con el concepto de Gobierno Ciudadano que acuñó la Presidenta Michelle Bachelet?

No, los cambios culturales son más lentos dentro del Estado que las decisiones políticas para que los cambios se produzcan. Por supuesto que dentro del Estado hay resistencias culturales a la participación y, en algunos casos, resistencias políticas. O sea, gente dentro del Estado a la que no le parece esto de la democracia participativa o del gobierno ciudadano. Consideran que no debería hacerse así, que altera el orden natural de las cosas.

El Estado, finalmente, es un conjunto de personas muy amplio de lógicas, culturas, subculturas. Entonces, aunque parece muy jerarquizado, es un Estado muy complejo. Es necesario que los cambios se produzcan trabajando de manera profunda en la mentalidad, la idiosincrasia de los funcionarios. Yo creo que ese es un tema amplio y arduo. Pienso que para enfrentar con éxito esos cambios, se requiere que haya una alianza entre los participacionistas que están dentro y fuera del Estado.

En cifras, ¿usted cree que los participacionistas son mayoría en el Estado?

No, los participacionistas son una minoría en el Estado.







CAPÍTULO VIII



Capítulo VIII

COMUNICACIONES PARA LA TRANSPARENCIA

Poner en comunión

La palabra “comunica” proviene del latín *communicare* que significa “compartir algo, poner en común”. Estamos ante un fenómeno propio de los seres vivos, no exclusivo de la especie humana.

El manual que usted tiene en sus manos es el fruto de medio año de trabajo en una experiencia pionera en Chile. Los líderes que han protagonizado este proceso de aprendizaje colectivo son hombres y mujeres que provienen de distintas zonas de la comuna de San Joaquín, ubicada en el sector sur de Santiago.

En abril del presente año entró en vigencia la ley 20.285 de transparencia y acceso a la información pública. Un mes más tarde Corporación Libertades Ciudadanas inició un proceso de capacitación de medio centenar de entusiastas dirigentes. Aprovechamos esta oportunidad para resaltar su compromiso con el proyecto.

Los vecinos asistieron a jornadas de capacitación en fríos días de invierno, leyeron los documentos asignados, debatieron sobre la información que solicitarían por cada uno de los siete territorios en que se divide la comuna, concurrieron al municipio a entregar la petición y esperaron ver la aplicación de lo que, al menos en el papel, estaba promulgado.

Francisco Estévez, director de la División de Organizaciones Sociales señaló que “una parte importante de la ciudadanía está siendo educada en una formación pasiva”. Bajo ese supuesto, los líderes de San Joaquín son un ejemplo para la sociedad chilena. Nos encontramos con dirigentes con real vocación de servicio, dispuestos a sacrificar tiempo y horas de sueño para trabajar en pos de una sociedad mejor sin pensar en dividendo económico alguno.

Corporación Libertades Ciudadanas agradece profundamente la responsabilidad y seriedad demostrada por los vecinos con la iniciativa financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Fondo Regional para la Promoción de la Transparencia (FONTRA).

Los párrafos incluidos en este pequeño libro sirven de muy poco si el lector lo archiva en su biblioteca, lo usa de adorno o lo esconde bajo su velador. El contenido de estas páginas no sirve de nada si los actores de esta historia no comprenden el significado de comunicar.



¿Cómo difundir la ley?

Uno de los principales desafíos a la hora de trabajar en algún territorio es convocar a los vecinos a participar. Generalmente hay que luchar con la falta de recursos y la escasez de tiempo.

El derecho a la información pública merece ser difundido entre la totalidad de los miembros de la sociedad civil. No existe barrera alguna para ejercer esta normativa que, tal como se revisa en el manual, será de suma utilidad para incidir directamente en la planificación de políticas públicas y para conocer más acerca del funcionamiento del Estado. Hoy gracias a la ley todos somos potenciales fiscalizadores de la función pública.

Tenemos la posibilidad de conocer a cabalidad los alcances de esta ley, pero no sirve con que unos pocos sepan su derecho. Es por esto que a continuación presentamos algunas formas de cómo difundir los contenidos de la ley, generando así instancias sociales de capacitación entre líderes y vecinos a lo largo del país.

Clásicamente efectivo

El afiche clásico es uno de los métodos más utilizados para difundir reuniones o eventos sociales. Se pueden hacer a mano o en computador, fotocopiar y pegar en las avenidas principales, plazas o centros de reunión. La misma hoja, se podrá convertir en volantes si dividimos su totalidad en rectángulos. Es un modo efectivo y económico de dar a conocer información. A este modo tradicional, se le puede sumar la pizarra informativa permanentemente actualizada en las afueras de la sede u organización.

Credibilidad a la vuelta de la esquina

Las radios comunitarias tienen por finalidad generar una comunicación alternativa, centrada en los intereses locales con una presencia importante de voces distintas a los medios de comunicación tradicionales. Aquí las organizaciones sociales encuentran un gran aliado. La radio -según diversas encuestas de opinión- es el medio de comunicación más creíble. Un sondeo realizado en 2006 por la Universidad del Desarrollo y la Asociación de Radiodifusores de Chile (ARCHI) indicó que casi un 70 por ciento de las personas se informa a través de este medio.

Piénselo. Cuando se levanta, cuando va rumbo al trabajo o mientras cocina siempre hay una voz o una música que lo acompaña. Al igual que usted, son cientos de miles de personas las que poseen los mismos hábitos.

No olvide recorrer el dial buscando estaciones asentadas en su comuna. Podrá participar activamente en la construcción de contenidos, en la producción de espacios radiales y en vincular las actividades de su organización con la comunidad que está escuchando.

La Asociación Nacional de Radios Comunitarias y Ciudadanas de Chile (ANARCICH) representa a más de 250 estaciones de todo el país. Para obtener mayor información de las emisoras existentes en su región ingrese a www.radioscomunitariaschile.cl y www.forocudadano.cl

No Olvide que la tecnología es uno de nuestros principales aliados a la hora de difundir cualquier idea o proyecto. Hoy, con una cámara digital común, podremos grabar videos con audio y, posteriormente, editarlos para compartirlos con el mundo en Internet.



Si le interesa conocer el registro audiovisual del proyecto pionero en Chile de capacitación a líderes y dirigentes de San Joaquín en el uso de la ley 20.285 entre a www.youtube.com/libertadesciudadanas.cl

Si le interesó aprender a utilizar las plataformas computacionales de difusión, acérquese a su municipio más cercano e infórmese sobre los planes de alfabetización digital gratuitos que existen para usted.

Contacto

Si desea recibir material específico o asesorías generales para el desarrollo comunicacional de alguna iniciativa escriba a Nicolás Rojas, encargado de Comunicaciones de Corporación Libertades Ciudadanas a nrojas@libertadesciudadanas.cl



GUÍA BÁSICA PARA INICIARSE EN INTERNET



¿Qué es Internet?

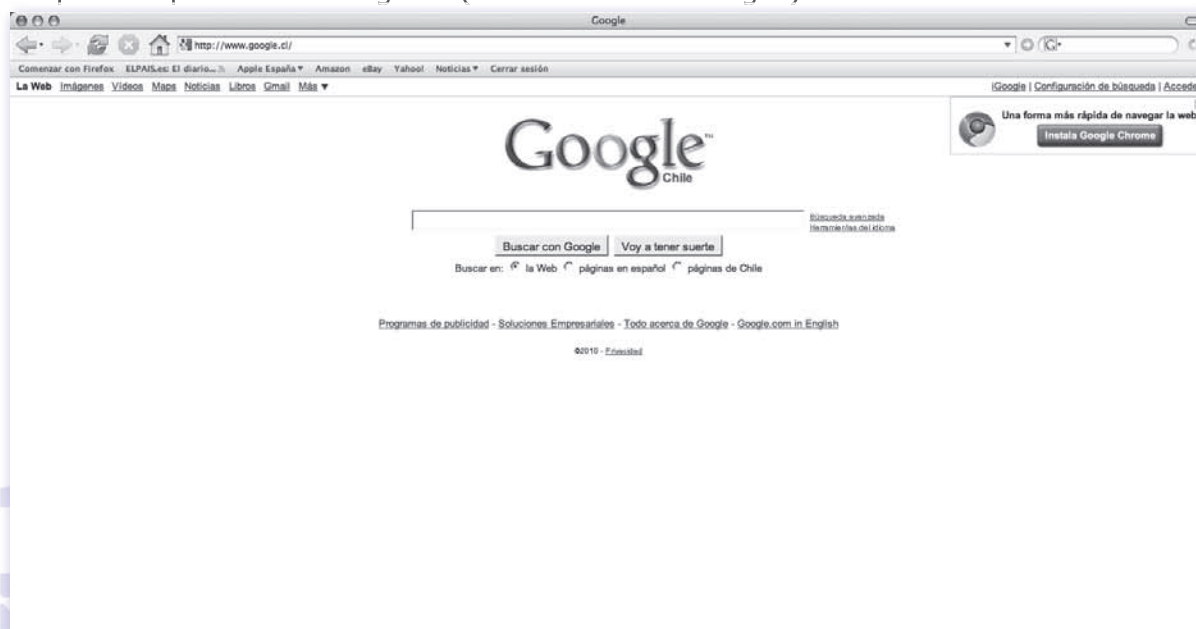
Internet es una red internacional de redes interconectadas, las cuales están compuestas por computadores, servidores, equipos de comunicaciones de datos y otros dispositivos (como los teléfonos celulares), que permite compartir recursos. Internet nos posibilita establecer una comunicación inmediata con cualquier parte del mundo para obtener información sobre un tema que nos interesa, leer el diario, escuchar música, ver el video clip de nuestro artista favorito o acceder a la información pública que el Estado chileno debe tener a disposición de los ciudadanos (según la ley 20.285). Internet es una ventana al mundo que puede tener mil usos. Uno de ellos es establecer vínculos comunicativos con millones de personas de todo el planeta, sea para fines académicos, de investigación o personales.



WWW

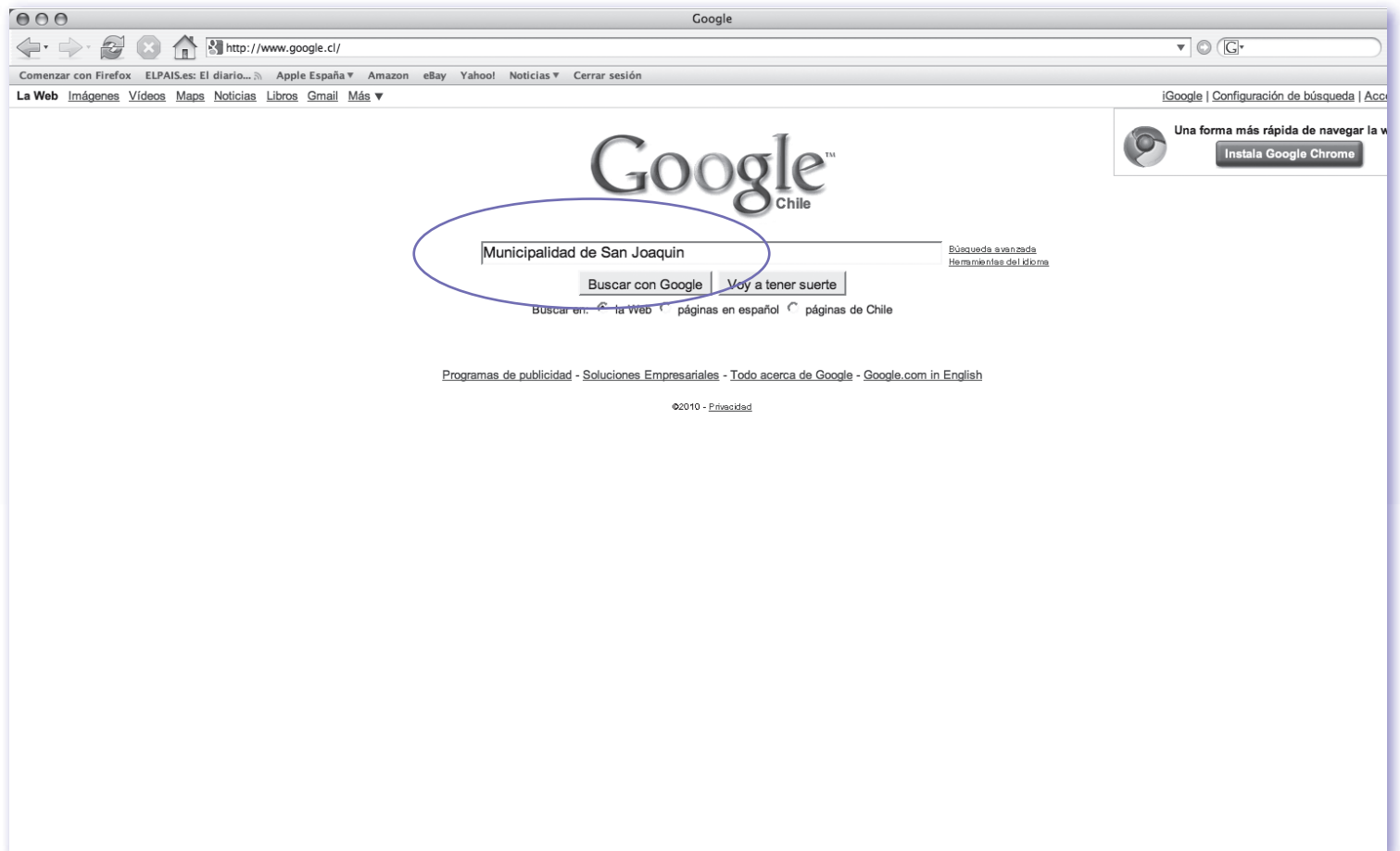
De seguro ha escuchado hablar de los sitios web. El denominador común de estas direcciones virtuales es que se inician con "www" (world wide web).

Al momento de entrar a Internet, tenemos un universo de información (imágenes, videos, datos, cifras, gráficos, textos, etcétera) a nuestra disposición. Ante tanto material disponible tenemos un gran aliado: los buscadores. Para entrar al más usado en el planeta (Google) tenemos que escribir www.google.cl en la barra de direcciones que siempre se ubicará en el extremo superior izquierdo del navegador (como muestra la imagen).



Bajo la palabra Google podemos ver una barra blanca. Esa es la barra de búsqueda que le permitirá encontrar lo que quiere o lo que está buscando. Por ejemplo: si queremos buscar información relativa a la Municipalidad de San Joaquín, escribimos dentro del rectángulo blanco: Municipalidad de San Joaquín. Posteriormente con el cursor (la flecha que se mueve con el *mouse*) vamos a "Buscar en Google" y hacemos un clic en el botón izquierdo.

Aquí podemos ver los resultados que nos arrojó el buscador. Nuestra tarea será ir revisando el texto que salga bajo cada título, lo que nos permitirá saber en qué consiste el sitio (una referencia general para conocer a qué página ingresaremos).



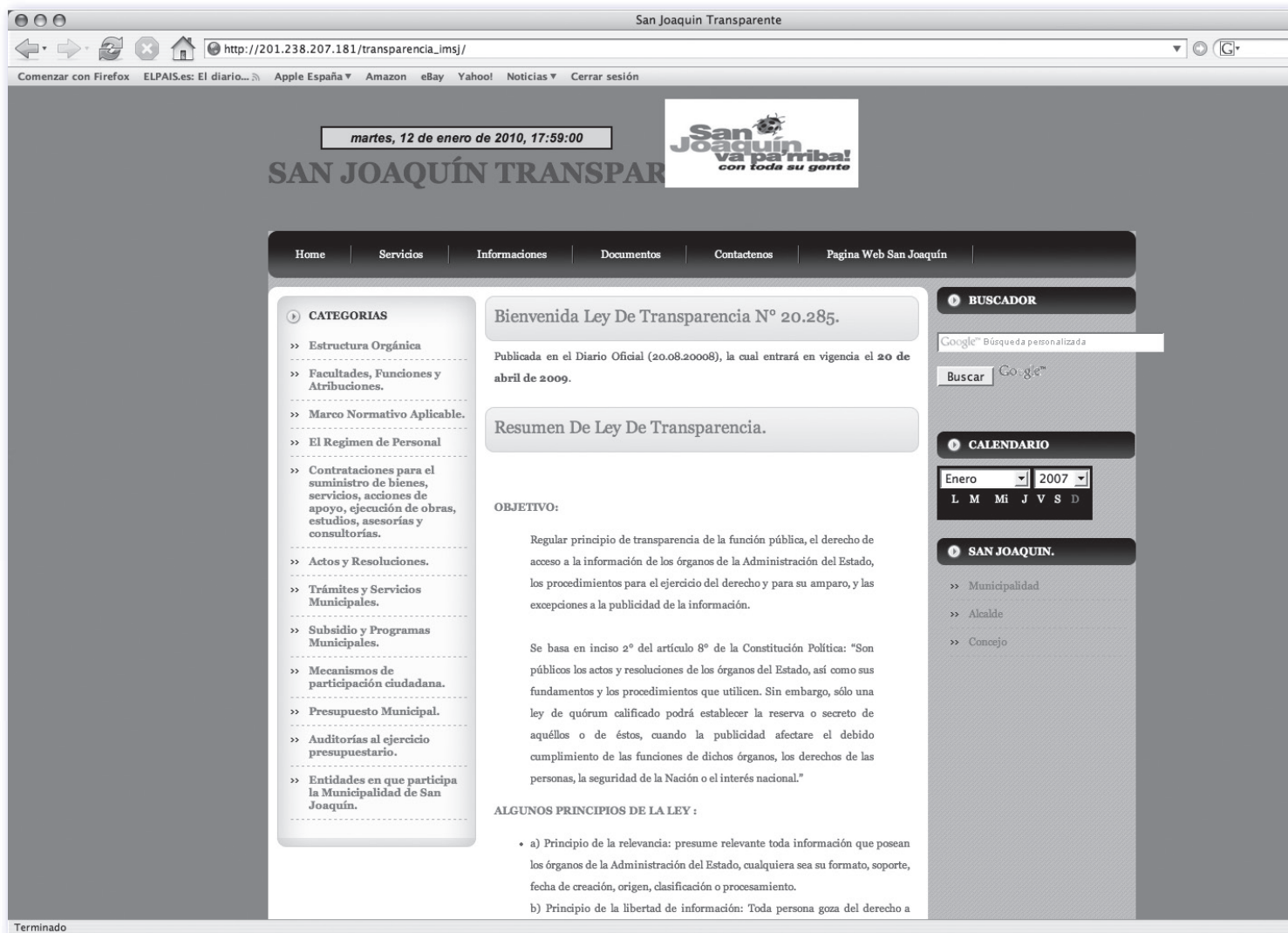
Generalmente los primeros resultados son los más cercanos a lo que estamos buscando (Google los ordena en un orden decreciente de exactitud). Por eso, hacemos clic en el título "Municipalidad de San Joaquín" e ingresaremos al sitio web del municipio, donde encontraremos desde los teléfonos de todas las dependencias municipales, hasta el escalafón de sueldos de los funcionarios (que deben estar publicados por ley en el sitio web).





Ya ingresamos al portal del municipio de San Joaquín. Ahora, como nos interesa conocer la información que la ley nos garantiza, debemos hacer clic en el banner (botón "San Joaquín transparente") y accederemos a la información establecida por la ley. Para acceder a esta sección en otros municipios, debe seguir el mismo procedimiento que se hace con este ejemplo, vale decir, ingresar primero al sitio Web de la municipalidad respectiva. Para otras instituciones del Estado, podrá encontrar uno que diga "Gobierno transparente" que será el indicado para acceder.

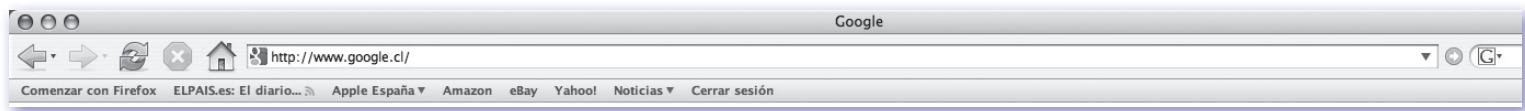




A continuación entraremos al sitio web que todos los organismos del Estado deben tener a disposición de la ciudadanía (bajo el concepto de transparencia activa). Recordemos que esta información se encuentra siempre disponible y actualizada en Internet, mientras que la transparencia pasiva hace referencia a la información que usted puede solicitar al Estado en las oficinas dispuestas para ello, con los plazos de respuesta que estipula la ley.

Ya se encuentra dentro del sitio que le proporcionará la información pública. Ahora debe navegar con el mouse, pinchando en los tópicos que sean de su interés.





Botones clave

Para navegar en Internet debe utilizar algunas herramientas elementales. La flecha verde hacia la izquierda es la opción “atrás” que le permitirá volver al sitio que visitó anteriormente. Si quiere avanzar hacia adelante debe hacer clic en el botón opuesto.

La barra de direcciones determinará en qué sitio ingresar. Siempre debe escribir las direcciones de forma correcta (ejemplo: www.libertadesciudadanas.cl) y luego hacer clic en la opción Ir (al lado derecho de la barra de direcciones).



Enlaces de Interés

- Corporación Libertades Ciudadanas: www.libertadesciudadanas.cl
- Fotografías del desarrollo del proyecto FONTRA en San Joaquín: www.flickr.com/photos/libertadesciudadanas
- Registro audiovisual del proyecto de capacitación a líderes de San Joaquín: www.libertadesciudadanas.blogspot.com
- Fondo Regional para la Promoción de la Transparencia (FONTRA): www.fontra.org
- Gobierno Transparente: www.gobiernotransparente.cl
- Consejo para la Transparencia: www.consejotransparencia.cl
- Chile Transparente, capítulo chileno de Transparencia Internacional: www.chiletransparente.cl
- Chile Compra : www.chilecompra.cl
- Mercado Público (plataforma de licitaciones de Chile Compra): www.mercadopublico.cl
- Transparencia Internacional www.transparency.org
- Asociación Chilena de Municipalidades: www.munitel.cl



	LISTADO INFOCENTROS 2009		
	Infocentros	Dirección	Comuna
		REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	
1	Arica	18 de Septiembre #485	Arica
2	Putre	Riquelme #431	Putre
		REGIÓN DE TARAPACÁ	
3	Iquique	Av. Arturo Prat #940	Iquique
4	Alto Hospicio FDT	Chaca s/n Los Perales	Alto Hospicio
		REGIÓN DE ANTOFAGASTA	
5	Antofagasta	Uribe #369	Antofagasta
6	San Pedro de Atacama	Ignacio Carrera Pinto #547	San Pedro de Atacama
7	Mejillones	Ongolmo #554	Mejillones
8	Independencia Norte FDT	Talca con la Tirana S/N	Calama
9	Nueva Alemania FDT	Arauco entre Hurtado de Mendoza y Gasco de Gama S/N	Calama
10	María Elena	O´Higgins #290	María Elena
		REGIÓN DE ATACAMA	
11	Copiapó	Salas #346	Copiapó
12	Chañaral	Cerrillo #70	Chañaral
13	Caldera	Edwards #635	Caldera
		REGIÓN DECOQUIMBO	
14	La Antena	Av. Arauco S/n Juan XXIII Sector la Antena	La Serena
15	Algarrobito	Matta #4031	La Serena
16	Paihuano	Los Paltos S/n	Paihuano
17	Altovalsol	Edmundo Toro Gertosio , sitio 57-B,Altovalsol	La Serena
18	Canela	Rosario Cortés S/n Canela Baja	Canela
19	Los Vilos	Av. Caupolicán #284	Los Vilos
20	Las Compañías	Viña del Mar ,Esquina Aurora	La Serena
21	Combarbalá	Plaza de Armas S/n	Combarbalá

	LISTADO INFOCENTROS 2009		
	Infocentros	Dirección	Comuna
22	Monte Patria	Diaguitas N°7	Monte Patria
23	Río Hurtado	Calle Única S/n Pichasca, Samo Alto	Río Hurtado
24	Tongoy	Plaza de Armas S/N	Tongoy
25	Coquimbo	Varela S/N Esquina Bilbao	Coquimbo
26	La Serena	Av. Francisco de Aguirre #424	La Serena
27	Ovalle	Libertad #170	Ovalle
28	Sector el Olivar FDT	El Olivar Bernardo Peña 34935 Población Héroes de Chile	La Serena
29	Las Encinas FDT	Las Encinas AV Suecia #303 San Juan	Coquimbo
30	Parte Alta FDT	Parte Alta Las Heras #737	Coquimbo
31	Molino Pacifico FDT	Federico Silva #75 Población el Molino	Ovalle
32	Limarí II Etapa FDT	1 de Mayo Diaguitas Población Limarí	Ovalle
		REGIÓN DE VALPARAÍSO	
33	Gobernación San Antonio	Av. Barros Luco #1960	San Antonio
34	Concón	Magallanes esquina Tierra del Fuego S/N, Con Con	Con Cón
35	Cabildo	Ignacio Carrera Pinto S/N, Municipio	Cabildo
36	Quillota	O'Higgins #470	Quillota
37	Valparaíso 2	Republica #181 Playa Ancha	Valparaíso
38	Valparaíso 1	Av. Errázuriz #1236 Loca 13	Valparaíso
39	Viña del Mar 1	Errázuriz #596 Casa B	Viña del Mar
40	Viña del Mar 2	25 Poniente #5635, esquina 5, Sector Gómez Carreño	Viña del Mar
41	Isla de Pascua	Calle Atamu Tekena S/N	Isla de Pascua
		REGIÓN DE O'HIGGINS	
42	Rancagua	Cuevas #118	Rancagua
43	San Fernando	Calle Valdivia #822, casa de la Cultura IM. San Fernando	San Fernando
44	Nancagua	Armando Jaramillo N° 21	Nancagua
45	Quinta de Tilcoco	Manuel Flores #50	Quinta de Tilcoco
		REGIÓN DEL MAULE	
46	Talca	1 Oriente #1640	Talca

	LISTADO INFOCENTROS 2009		
	Infocentros	Dirección	Comuna
47	Cauquenes	Claudino Urrutia #403	Cauquenes
48	Talca 2	2 Sur N°2163	Talca
		REGIÓN DEL BIO BIO	
49	Concepción	Cochrane #790	Concepción
50	Los Álamos	Pedro Eycheramendy #876 Secplac	Los Álamos
51	Contulmo	Lanahue #99	Contulmo
52	Coronel	Yobilo #893 Sede Comunitaria	Coronel
53	Tomé	Ignacio Serrano #1185 Costado Municipio	Tomé
54	Chillán	5 de Abril #555, segundo Piso casa del Deporte	Chillán
55	Ninhue	Arturo Prat #405	Ninhue
56	Curanilahue	Av.Arturo Prat esquina Serrano	Curanilahue
57	Yungay	Angamos #234 Ex Hotel Manquehue	Yungay
58	Hualqui	Freire #351 Interior Municipio	Hualqui
59	Ranquil	Nicasio Alarcón #413 Casa de la cultura Ñ	Ranquil
60	Chillán Viejo	Serrano #300 Edificio Casa de la Cultura	Chillán Viejo
61	San Carlos	Brasil #675	San Carlos
62	Coilemu	Francisco Barros S/N Edificios Públicos	Coilemu
63	Martín Ruiz de Gamboa FDT	Ruiz de Gamboa , 5 Poniente con 1 Sur	Chillán
64	Boca Sur FDT	Boca Sur, JJW 8R, Calle Coronel Patiño #664	San Pedro de la Paz
65	Históricos Pabellones FDT	Históricos Pabellones, Carlos Causiño S/N	Lota
66	Central FDT	Central, 2 Oriente #699 esquina AV. Central	Coronel
67	Diego Portales II	Diego Portales 2,Calle Colchagua esquina Magallanes	Talcahuano
		REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	
68	Temuco	General Mackena #825	Temuco
69	Curacautín	Uno Oriente #120	Curacautín
70	Villarrica	Pedro de Valdivia #365	Villarrica
71	Teodoro Schmidt	Plaza Municipal S/N	Teodoro Schmidt
72	Pucón	Miguel Ansorena #190	Pucón
73	Renaico	Prat #407	Renaico

LISTADO INFOCENTROS 2009

	Infocentros	Dirección	Comuna
		REGIÓN DE LOS LAGOS	
74	Puerto Montt	Urmeneta #70	Puerto Montt
75	Alerce Histórico FDT	Claudio Arrau esquina Diego Portales Barrio Alerce	Puerto Montt
76	Mirasol FDT	Av. La Cruz esquina Calle B	Puerto Montt
77	Carlos Condell FDT	Osorno Río Claro con 21 de Mayo Villa Alegre Rahue Alto	Osorno
		REGIÓN DE LOS RÍOS	
78	Valdivia	Carlos Anwandter #441	Valdivia
79	Las Animas	Bombero Ecard S/N Las Animas	Valdivia
		REGIÓN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	
80	Aysén	Luis Alfredo Bustos #181	Aysén
81	Coyhaique	Colon #311	Coyhaique
82	Bernardo O´Higgins	Los Avellanos S/N esquinale las Tepas	Coyhaique
		REGIÓN DE MAGALLANES	
83	Punta Arenas	Lautaro Navarro #631	Punta Arenas
84	Puerto Natales	Bulnes #472	Puerto Natales
85	Porvenir	Bernardo Philippi #355 Porvenir Tierra del Fuego	Porvenir
86	San Gregorio	Av. Bernardo O´Higgins #210	San Gregorio
87	Simón Bolívar FDT	Simón Bolívar #3570	Punta Arenas
88	Alfredo Lorca FDT	Isla Gordón #104	Punta Arenas
		REGIÓN METROPOLITANA	
89	Recoleta	Arco iris #4232	Recoleta
90	Santiago	Vergara 222	Santiago
91	Gobernación Cordillera	Av. Concha y Toro #461	Puente Alto
92	Lo Prado	San Pablo #6979, Biblioteca Municipal	Lo Prado
93	El Bosque	Pasaje Rabel S/N Población Cóndores de Chile	El Bosque
94	Maipú	Maipú #068	Maipú
95	San Bernardo	América #281 esquina Colon	San Bernardo
96	Pudahuel	San Francisco #8586	Pudahuel
97	La Cisterna	AV. Pedro Aguirre Cerda #0107	La Cisterna





